

KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN PADA PUSAT PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN BAHASA JAKARTA

*Sri Ekasari Lestari¹
Siti Mufattahah²*

*Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma
Jl. Margonda Raya No. 100 Depok 16424, Jawa Barat
²sitimufattahah@staff.gunadarma.ac.id*

Abstrak

Penelitian ini untuk bertujuan untuk menyajikan gambaran secara deskriptif tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (P4TK) Bahasa Jakarta. Partisipan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang mengikuti diklat sebanyak 50 orang. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis tingkat kepentingan kinerja dan berdasarkan model gap. Dari hasil analisis data penelitian diperoleh skor tingkat kinerja lebih kecil nilainya yaitu sebesar 3.07 daripada tingkat harapan yaitu sebesar 3.20 sehingga nilai tingkat penyesuaiannya sebesar 95.94 %. Hal ini berarti tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan P4TK Bahasa Jakarta belum memenuhi harapan pelanggan.

Kata Kunci: *Kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan, Harapan, Pelatihan*

CUSTOMER SATISFACTION AND ANALYSIS TOWARD SERVICE QUALITY IN JAKARTA CENTER OF DEVELOPMENT AND DEPLOYMENT OF LANGUAGE TEACHER AND EDUCATING STAFF

Abstract

The objective of this study is to describe customer satisfaction towards service quality on Jakarta Center of development and Deployment of Language Teacher and Educating Staff. Participants to the study are them who are attending training and workshop on data collection time schedule. It's succeeded to recruit 50 participants. Data collected further was analyzed using important-performance analysis and gap model. Result shows that performance level score (3.07) is lower than customer expectation (3.20), resulting adjustable score 95.94%. It means that customer of Jakarta Center of development and Deployment of Language Teacher and Educating Staff are not satisfied with service they receive.

Key Words: *Customer satisfaction, Service quality, Expectation, Training*